

創新服務

桃園縣八德地政事務所為民服務業務簡介

黃學榮*

一、前言

八德地政事務所(以下簡稱本所)奉行政院核准於民國 84 年 7 月 1 日成立，推動及管理八德市轄區不動產登記、測量、地價、地政資訊等業務，除了積極配合辦理八德擴大都市計畫區段徵收測量登記業務，持續辦理地籍圖重測，完成比例達 91%，居桃園縣之冠，並賡續進行地籍清理、未辦持分交換移轉土地清查作業、地籍管理業務電子化及線上申辦業務推動作業等工作。

本所致力於保障民眾權益及提升為民服務之績效，在地政、檔案管理及為民服務的工作獲得上級機關評核肯定。曾榮獲第 5 屆行政院機關檔案管理金檔獎，自 98 年起，經桃園縣政府地政業務督導考核評定總成績連續 5 年第一名，更在 102 年榮獲第五屆政府服務品質獎。



*原八德地政事務所主任;目前擔任中壢地政事務所主任

**編輯註：八德地政事務所榮獲「第五屆政府服務品質獎」

二、服務績效及創作策略

(一) 優質便民服務

1、單一窗口提供 TEA 服務：

本所單一窗口提供 **TEA** 服務：電話服務單一窗口 (**T**elephone)、網路服務單一窗口 (**E**lectronic) 及櫃台服務單一窗口 (**A**ll-around)。

2、推動 6R1A 申辦案件流程簡化措施：

以民眾立場主動檢討簡化申辦流程，推動 6R1A 簡化措施，有地政 e 化便捷服務 (Rapid e-services)、簡化作業流程 (Reduce procedure)、減少證件及書表之檢附 (Reduce papers)、減少申辦案件核章數 (Reduce seal)、到宅服務 (Reach their home) 及提供預約服務 (Reservation)、建立跨機關整合服務 (Across agencies) 等 7 項簡化措施。



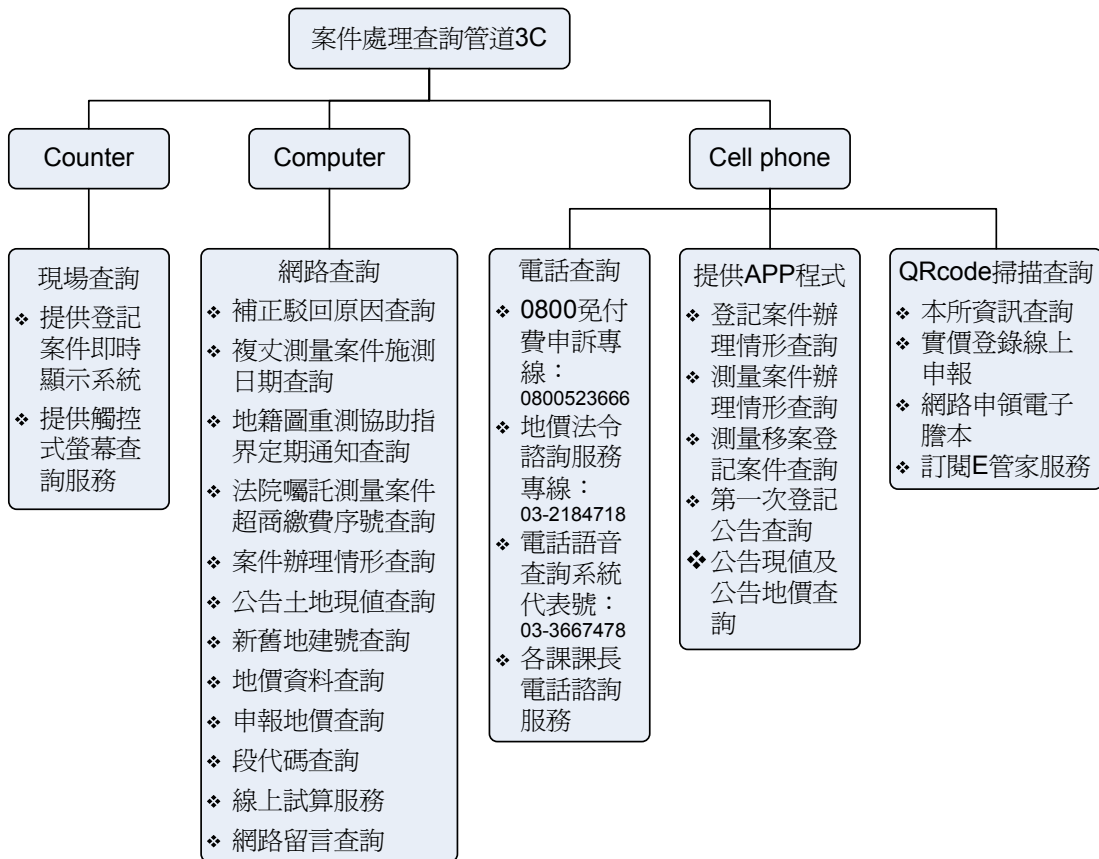
3、以三化原則提供案件辦理資訊：

以作業標準化、流程透明化、資訊公開化，主動公開案件處理流程及查詢，提供機關資訊公開、承辦人資訊、訂定案件標準作業流程及案件辦理期限、規費資訊公布情形、案件申請須知書寫範例、提供各類案件空白書表、主動通知辦理情形、辦理公告及提供案件處理相關異議規定，並主動公開案件處理流程及查詢。



4、利用 3C 方式查詢案件處理情形：

民眾可利用現場查詢 (Counter)、電腦查詢 (Computer) 及行動電話 (Cell phone) 方式透過網路、電話、現場臨櫃、智慧型手機下載 APP 查詢或 QRcode 掃描，來查詢案件辦理情形。



5、提供 CPR 的安心場所：

全員訓練通過取得 CPR + AED 合格證明，獲桃園縣政府頒發「安心場所」標章，在洽公環境也提供舒適 (Comfortable)、綠美化 (Planting and prettify) 及環保設施 (Recycle) 安心的洽公環境。



(二) 資訊流通服務

為配合社會趨勢與民眾使用習慣，連結社群網路(Facebook)多元化民意蒐集管道，提高本所與民眾間之互動參與程度，結合地政相關的時事與本所服務措施，設置「哈燒民調」，並對不瞭解的民眾加以說明，並以簡易輕鬆的方式自行拍攝業務宣導及申辦方式拍攝，放置 You Tube 供民眾點閱。

(三) 加值創新服務

配合服務流程改造，主動簡化行政流程，透過跨機關合作，提供單一窗口整合服務，讓民眾臨櫃服務一次 OK，針對有需要民眾提供主動到府服務。在業務職掌之內，不斷研發創新加值服務，以提供民眾更貼心的感動服務，秉著「從新出發，用心服務」的理念，讓民眾來申辦案件也能覺得貼心及便利。

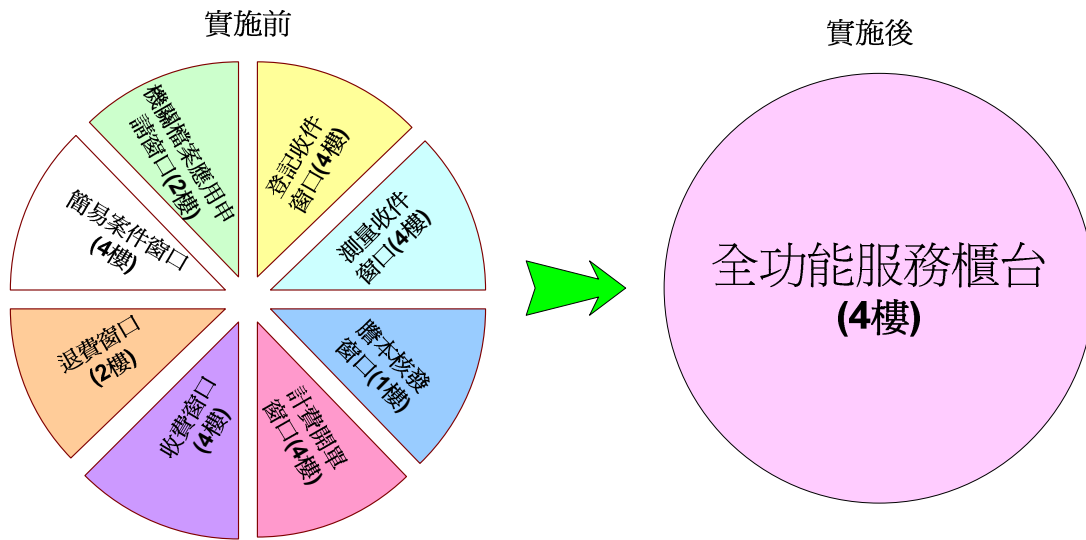


1、Hearty 熱忱的-主動辦理未辦持分交換：

為保障民眾財產權益，並兼顧社會經濟，積極處理自民國 42 年實施耕者有其田時未辦「持分交換」土地問題，將凍結 50 餘年土地注入活水，帶動桃園公共基礎建設及經濟繁榮。

2、Efficiency 有效率的-實施全功能櫃台服務：

將登記收件、測量收件、謄本核發、計費、收費、退費窗口、補正、簡易案件、地籍圖閱覽申請、機關檔案應用申請，分佈在 4 個樓層 8 個窗口整併在 1 個樓層全功能櫃台服務，並將原先需在服務台購買制式界樁及申請通訊郵寄業務，一併納入全功能櫃台服務，提供 12 項整合服務，讓民眾「一處收件、全程服務」。



3、Alliance 聯合的-橫越海峽駐點服務：

與連江縣地政事務所聯合推出「橫越海峽、地政好鄰居」便民服務措施，設置專門窗口受理馬祖旅台民眾申請連江縣土地重新總登記、土地複丈申請及登記作業。



4、Reassuring 令人安心的-訊息通知服務：

主動利用行政院研考會 e 管家即時通介接服務傳送訊息，讓民眾可以透過單一介

面輕鬆的掌握重要訊息。提供「實價登錄期限通知」、「實價登錄到期通知」、「登記罰鍰繳費通知」、「登記罰鍰催繳通知」、「地籍圖重測通知」、「重測換狀通知」、「最新服務資訊」7項即時通訊服務。



5、Technological 科技的-強化線上查詢功能：

為提供民眾多項案件查詢功能，主動自行開發「法院囑託測量案件便利超商繳費序號查詢」、「地籍圖重測協助指界定期通知查詢」、「登記測量案件補正駁回原因查詢」、「複丈測量案件施測日期線上查詢」等多樣查詢系統，強化線上查詢功能。

三、服務關鍵策略



中立作業 標準流程

為能讓服務流程透明化，本所成立 37 項標準作業流程，以確保行政執行不偏不倚。

笑容迎人 禮貌服務

- 1、每月實施內部與外部電話禮貌測試，藉由測試結果瞭解同仁的電話接聽態度，對表現良好的給予表揚，態度不佳的同仁加強輔導。
- 2、每年定期辦理親切服務人員票選、服務績優人員獎勵，辦理服務禮貌教育訓練，加強同仁的服務禮儀，以笑容服務民眾。

人本關懷 主動下鄉

- 1、無償提供本所一樓空間設置伊甸烘焙咖啡屋，關懷弱勢團體。
- 2、結合社區、企業及民俗節慶，辦理多次政令宣導活動。
- 3、協助民眾線上申辦，主動到宅服務，如界標宅配暨即時購服務、登記審查到宅服務及下鄉換狀服務。

愛與祥和 溝通互動

- 1、建造一個愛與祥和的辦公環境，於辦公場所設立無障礙設施，並全員訓練取得 CPR+AED 合格證明，獲得桃園縣政府頒發「安心場所」認證標章。
- 2、重視民眾的建言與反應，並將陳情案件分類檢討，提出具體改善措施，以與民眾良好的溝通互動，有效抒解民眾之抱怨。

信賴託付 保障家產

委託中央印製廠印製具有多樣防偽功能的權利書狀，採購辨識儀器，並舉辦地政專業教育訓練及相關法令測驗強化專業能力，主動利用戶役政系統、免書證免謄本系統查詢以加強防堵偽冒案件。

E 化服務 快速便捷

1. e 管家介接服務：（全國首創）
介接行政院研考會 e 管家即時通服務資訊平台，達到 24 小時全年無休之訊息服務。
2. 提供無限上網：
配合行政院研考會於本所 1 至 4 樓提供 iTaiwan 無線上網熱點，提供民眾免費無線上網。
3. 成立行動快捷專區：
配合行動載具的普及化，將相關資訊轉為 QRcode 碼，能快速下載。
4. 提供手機 APP 查詢地政資訊：
提供登記案件、測量案件、測量移案登記案件、第一次登記公告、公告現值及公告地價查詢辦理情形。

合作聯盟 整合服務

1. 橫越海峽駐點服務：（全國首創）
全國首創「橫越海峽、地政好鄰居」便民服務措施，解決台馬之間遠距交通不方便的問題，設置專門窗口受理馬祖旅台民眾申請連江縣土地重新總登記、土地複丈及登記作業。



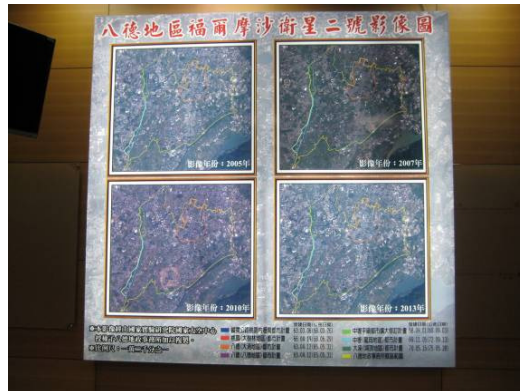
2. 提供法律扶助服務：（全縣首創）

為使民眾得到即時、簡便之全方位專業法律諮詢服務，本所特與財團法人法律扶助基金會合作，安排專業律師提供民眾有關不動產及其他法律諮詢之服務。



3. 福衛二號衛星圖的提供：（全國首創）

本所結合學界資源，徵得國立台灣師範大學地理系應允相助，提供福衛二號衛星拍攝之八德市近10年的衛星影像圖作為同仁處理業務及民眾查詢參考。



4. 建物滅失主動函送稅務局變更稅籍：（全縣首創）

跨機關與桃園縣地方稅務局結合，將民眾申請辦理建物滅失後，主動將勘查結果函送稅務局變更房屋稅籍，省去民眾往返申請之不便。

5. 結合志願服務：

有效運用及結合志願服務者之力量參與本所各項服務，藉其專業知識及服務熱忱服務民眾。



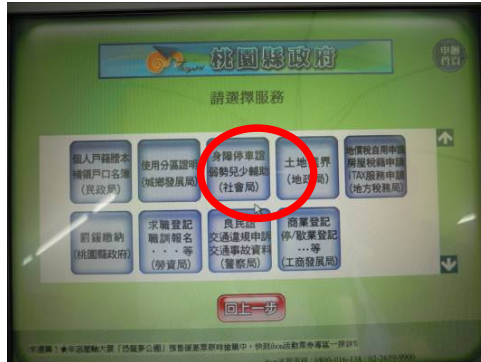
6. 提供免費健康檢查：

與八德市衛生所合作辦理市民免費健康檢查，醫療專車於本所駐點提供社區里民免費健康檢查，進行乳房攝影、子宮頸抹片檢查、口腔癌及大腸癌篩檢，藉由跨機關合作，提供民眾多元化之服務。



7. 提供超商申辦及繳費：

與超商結合民眾申請提供土地鑑界及法院囑託案件超商繳費功能，讓民眾就近超商申請 24 小時不打烊。



8. 稅務駐點窗口服務：

跨機關與稅務局合作，提供辦理土地登記業務後續查欠之服務，駐點設置稅務服務窗口，免去民眾地政及稅捐單位來回奔波。

評核改善 提升績效

- 1、建立案件、公文逾期稽催制度，降低處理時間以提升績效，101 年共辦理 328 次，公文平均處理時間為 0.89 天。
- 2、101 年度辦理 5 次實施跨機關交叉稽核制度，檢討改善缺失。
- 3、提升行政效能，101 年度共辦理 6 次公文品質檢核，抽檢 432 件公文。

四、未來努力方向

本所簡化行政流程，透過跨機關合作，提供單一窗口整合服務，讓民眾臨櫃服務一次 OK，針對有需要民眾提供主動到府服務，未來努力方向：

(一) 健全地籍管理 確保民眾權益

賡續依地籍清理條例、地籍清理清查辦法及未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理作業要點等相關法規，執行清理土地權利內容不完整或與現行法令規定不符及逾期末辦繼承登記土地之地籍登記，以健全地籍管理，確保

民眾權益，促進土地利用。

(二) 地籍資料空間資訊化 提高資源增值服務

善用各機關既有之空間資料，透過橫向連線機制整合，使民眾不需要為了取得不同之證明文件，奔波於不同機關，開發 3D 立體空間資訊，解決平面二維資料庫於其他資訊無法完整呈現之缺點，充分提供決策單位即時正確分析參考。

(三) 透明市場交易 實現居住正義

為促進不動產交易資訊透明化及健全不動產交易市場正常化，積極提高實價登錄資訊揭露率，並持續提供民眾多元性時間及方式申辦實價登錄，進而有效達成民眾及政府雙贏局面。

(四) 創新 E 化 便捷服務

配合「桃園縣地政業務應用系統 web 版」及「地政服務即時通」的建置完成，運用現代資訊科技，持續研發各項簡政便民措施，增加跨機構服務、線上服務等項目及範圍，使民眾可以在家或就近辦理，有效節省往返所耗費的時間與金錢，提供民眾便利、安全與無障礙的網路服務。